

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Hosting



PerfectBackup BV
De Trompet 1560
1967DB Heemskerk
T: 31 (0)251-312070
F: 31 (0)251-313733
E: info@perfectbackup.nl
w: www.perfectbackup.nl

INHOUDSOPGAVE

1. Definities	2
2. Beschikbaarheid infrastructuur	3
3. Beveiliging	3
3.1. Fysieke beveiliging/voorzieningen	3
4. Ondersteuning op afstand	3
4.1. Beschikbaarheid helpdesk	3
4.2. Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)	3
4.3. Reactiesnelheid per telefoon	3
4.4. Reactiesnelheid per e-mail	3
5. Onderhoud	4
6. Compensaties	4
6.1. Compensatie per incident	4
6.2. Maximale compensatie per jaar	4
6.3. Aanspraak maken op compensatie	4
7. Overeenkomst	4
7.1. Slotbepalingen	4
7.2. Overeenkomst	5

1. DEFINITIES

Aanbieder	PerfectBackup: de aanbieder van hosting producten en diensten.
Afnemer	Klant en/of reseller: de afnemer van hosting producten en diensten van PerfectBackup.
Beschikbaarheid	Het percentage van de tijd dat systemen, diensten en/of personen daadwerkelijk beschikbaar zijn vergeleken met de totaal gemeten tijd.
Brons	Instapmodel behorend bij SLA, minst uitgebreide servicemodel.
Goud	Meest uitgebreide servicemodel behorend bij SLA.
Kantooruren	Maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 17.00 uur, maar niet op algemeen erkende feestdagen.
Overmacht	Gevolgen waarop aanbieder geen enkele invloed kan uitoefenen, zoals niet correct functionerende software en/of hardware van derden; verkeershinder door files of ongevallen; overmacht bij derden.
Reactiesnelheid	De tijd die verstreken is tussen een storings- en/of supportmelding van afnemer en het moment waarop aanbieder telefonisch of per e-mail reageert.
SLA	Service Level Agreement is de overeenkomst die aanbieder met afnemer aangaat, en waarin de garanties zijn opgenomen die de aanbieder aan afnemer biedt.
Spoedgeval(len)	Hieronder wordt verstaan: 1. ernstige: <ul style="list-style-type: none">• storingen met betrekking tot het hosting pakket. 2. afnemer wil/moet met spoed: <ul style="list-style-type: none">• een back-up terugplaatsen, maar komt daar eigenhandig niet uit of anderszins voor afnemer aantoonbaar urgente en spoedeisende zaken.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, maar niet op algemeen erkende feestdagen.
Tijdseenheid < [...]	Dit betreft maximaal de aangegeven [tijdseenheid]. Dit kan het aantal werkdagen zijn of het aantal uren. De berekende tijd geldt alleen over kantooruren. Stel dat de tijdseenheid [1 werkdag] is en de aanvraag is op donderdag om 15.00 uur binnen gekomen, dan heeft aanbieder tot vrijdag 14.59 uur de tijd om de aanvraag in behandeling te nemen
Zilver	Service van SLA op gemiddeld niveau.

2. BESCHIKBAARHEID INFRASTRUCTUUR

Aanbieder garandeert onderstaande beschikbaarheid van haar hosting infrastructuur. Kan aanbieder hieraan niet voldoen, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk).

	Brons	Zilver	Goud
Netwerk	Naar vermogen	99%	99,9%
Hosting server(s)	Naar vermogen	98%	99%

3. BEVEILIGING

Aanbieder garandeert permanent te zullen voldoen aan onderstaande kenmerken qua beveiliging.

3.1. Fysieke beveiliging/voorzieningen

De door aanbieder gebruikte datacentra Evoswitch (Haarlem) voldoen aan de ISO 27001 kwaliteitsnormen.

Onderstaande strenge fysieke beveiligingskenmerken en voorzieningen zijn hiervan onderdeel:

- 24 uur per dag monitoring door daarvoor opgeleid personeel;
- alleen toegang voor geautoriseerde gebruikers;
- toegang alleen mogelijk met behulp van Personal Access Card (PAC);
- fysieke afsluiting van etages/afdelingen op basis van autorisatieniveau;
- fysieke afsluiting van racks waarin servers geplaatst zijn;
- videobewaking, zowel binnen als buiten het gebouw;
- meervoudige alarmsystemen;
- klimaatregeling;
- extra noodstroomvoorzieningen;
- extra netwerkverbindingen;
- Branddetectie/Bestrijding

4. ONDERSTEUNING OP AFSTAND

4.1. Beschikbaarheid helpdesk

De helpdesk van aanbieder is zowel voor spoedgevallen als voor niet spoedgevallen op werkdagen en tijdens kantooruren beschikbaar voor afnemer. Dit is ongeacht het type SLA, brons, zilver of goud. Afhankelijk van het type SLA is de helpdesk van aanbieder ook, en alleen voor spoedgevallen buiten kantooruren voor afnemer beschikbaar.

	Brons	Zilver	Goud
Support niet spoedgevallen	kantooruren	kantooruren	Kantooruren
Support spoedgevallen	kantooruren	Maandag - zaterdag 07.00 – 21.00 uur	Dagelijks 24 uur per dag

4.2. Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)

Ondersteuning op afstand is in eerste instantie voor alle SLA's gratis, zowel telefonisch als per e-mail. Wanneer afnemer telefonisch of per e-mail ondersteuning wenst buiten de tijden die in de SLA zijn opgenomen, behoudt aanbieder zich het recht voor om geleverde ondersteuning aan afnemer in rekening te brengen. Prijzen voor ondersteuning buiten een SLA worden per half uur berekend met een aanvangstarief van een uur. Hiervoor geldt de volgende tarief:

- 90 euro per uur buiten kantooruren.

Aanbieder kan bijvoorbeeld de volgende geleverde ondersteuning in rekening brengen:

- telefonische aanvraag voor ondersteuning, buiten de in de door afnemer afgesloten SLA vermelde tijden voor beschikbaarheid van de helpdesk;
- telefonisch aanvraag voor ondersteuning buiten kantooruren, die niet is te classificeren als spoedgeval.

4.3. Reactiesnelheid per telefoon

Aanbieder streeft ernaar om afnemer direct te woord te staan en dit zal in de meeste gevallen ook mogelijk zijn. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt over de maximaal te verstrijken tijd waarbinnen afnemer te woord gestaan moet worden. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 8).

	Brons	Zilver	Goud
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 2 uur	< 1 uur
Buiten kantooruren	-	< 4 uur	< 1 uur

4.4. Reactiesnelheid per e-mail

Aanbieder streeft ernaar om afnemer per e-mail zo spoedig mogelijk van antwoord te voorzien en in de meeste gevallen zal dit ook mogelijk zijn. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt over de maximaal te verstrijken tijd waarbinnen afnemer per e-mail een reactie zal ontvangen. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 8). Garanties op reactiesnelheid voor e-mail wordt alleen verstrekt indien de e-mail gericht is aan

	Bron	Zilver	Goud
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 5 uur	< 3 uur
Buiten kantooruren	-	Naar vermogen	Naar vermogen

5. ONDERHOUD

Indien aanbieder noodzakelijk onderhoud moet plegen aan de infrastructuur zal:

- aanbieder het onderhoud minimaal één week van tevoren aankondigen aan afnemer;
- de downtime maximaal 8 aaneengesloten uren bedragen.

Aanbieder behoudt zich het recht voor van deze voorwaarden af te wijken indien werkzaamheden een spoedeisend karakter hebben en op zeer korte termijn uitgevoerd moeten worden om verdere downtime van de dienstverlening te voorkomen. Denk aan spoedreparaties, updates, en dergelijke.

6. COMPENSATIES

Indien aanbieder de in deze SLA genoemde garanties tegenover afnemer niet nakomt, kan afnemer de in deze SLA genoemde compensaties opeisen. De compensaties bestaan per incident uit een percentage van kosten die niet eenmalig zijn zoals abonnements- en SLA gelden. Compensaties zijn alleen opeisbaar indien er geen aantoonbare sprake is van overmacht voor aanbieder.

6.1. Compensatie per incident

Aanbieder betaalt en/of verreken compensaties met afnemer, als zij niet aan de in deze SLA opgenomen garanties voldoet en afnemer compensatie opeist. Als aanbieder niet aan een of meer gevolgen van garanties kan voldoen doordat niet aan een garantie wordt voldaan (oorzaak), kan afnemer alleen compensatie opeisen voor de oorzaak. Het gaat om de volgende compensaties:

Incident	Compensatie
Niet nakomen beschikbaarheid en/of reactiesnelheden	5 % van het jaarlijkse factuurbedrag per incident
Niet nakomen beschikbaarheid infrastructuur	10 % van het jaarlijkse factuurbedrag per incident
Niet nakomen levering personeel en/of materialen op locatie binnen de gestelde tijd	20 % van het jaarlijkse factuurbedrag per incident

6.2. Maximale compensatie per jaar

Afnemer kan maximaal 100% per jaar opeisen van de jaarlijks terugkerende factuurprijzen van abonnements- en SLA gelden. In geen geval zal aanbieder meer dan 100% per jaar van jaarlijkse, op dat moment afgenomen en gefactureerde diensten, vergoeden aan afnemer.

6.3. Aanspraak maken op compensatie

Alle claims met betrekking tot de door PerfectBackup gegeven garanties dienen binnen tien (10) werkdagen na het voordoen van de tekortkoming per aangetekend schrijven kenbaar gemaakt zijn op volgend adres:

PerfectBackup BV
De Trompet 1560
1967 DB Heemskerk

7. OVEREENKOMST

7.1. Slotbepalingen

Een SLA is gekoppeld aan maximaal één Hosting abonnement en is gekoppeld aan de inlognaam van het Hosting abonnement. Afnemer kan geen aanspraak maken op in de SLA vastgelegde serviceverlening en/of garanties, als zij problemen ondervindt met een Hosting abonnement waarvoor geen SLA is afgesloten. Afnemer ontvangt 25% korting op de prijs van een SLA als zij al een betaalde SLA heeft afgesloten.

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van PerfectBackup van toepassing. PerfectBackup BV maakt gebruik van de ICT-Office Voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840. Deze kunt u als pdf downloaden vanaf onze website <http://www.perfectbackup.nl/disclaimer>. Desgewenst sturen wij u kosteloos een exemplaar toe. Afnemer geeft door ondertekening aan, akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden van PerfectBackup.

7.2. Overeenkomst

Gewenste SLA

- Brons- Gratis!
- Zilver - €14,99 per maand
- Goud - €24,99 per maand

Hosting abonnement / inlognaam

Inlognaam

Contactpersoon

Naam

E-mail adres

Telefoonnummer

Faxnummer

Functie

Afnemer

(Bedrijfs)naam

Ondergetekende, verklaart uit naam van aanbieder te mogen handelen en de bovenstaande overeenkomst gelezen en akkoord bevonden te hebben.

Handtekening aanbieder:

.....

plaats

datum - -

Ondergetekende, verklaart uit naam van afnemer te mogen handelen en de bovenstaande overeenkomst gelezen en akkoord bevonden te hebben.

Handtekening afnemer:

.....

plaats

datum - -